Informe de Operaciones octubre

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano

Bogotá, D.C.
Noviembre de 2025

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195

V1. 15/JUNIO/2023

## Tabla de contenido

Introducción ..... 5
**1. Canales de atención** ..... 6
1.1 . Comparativo volumen de atenciones acumulado ..... 7
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual ..... 7
1.3. Tipología de trámites por canal ..... 8
1.4. Comportamiento canales de atención ..... 8
1.4.1. Canal presencial ..... 8
1.4.1.1 Nivel central ..... 10
1.4.1.2 Nivel local ..... 11
1.4.1.3 Super Cades y Centros Intégrate ..... 13
1.4.2. Telefónico ..... 14
1.4.2.1 IVR ..... 15
1.4.3 Virtual ..... 15
1.4.3.1 Chat institucional ..... 17
1.4.3.2 Buzones de correo electrónico ..... 17
1.4.3.3 Ventanilla de radicación virtual ..... 17
1.4.3.4 Bogotá te Escucha ..... 18
1.4.3.5. Humano en línea ..... 18
1.4.3.6 Redes sociales ..... 18
**2. Otros procesos** ..... 19
2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino Sandra Herrera ..... 19
2.1.1. Gestión Plan Padrino ..... 19
2.1.2. Distribución PQRSDF ..... 20
2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas ..... 20
2.3. Notificación de actos administrativos ..... 21
2.4. Gestión de correspondencia ..... 22
**3. Indicadores de Gestión** ..... 22
3.1. Nivel de Satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales ..... 22
3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial ..... 23
3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico ..... 23
3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual ..... 24
3.1.3. Nivel de satisfacción legalización de documentos para el exterior y registro de diplomas ..... 25
3.2. Nivel de Servicio en los canales de atención ..... 27
3.3. Nivel de cumplimiento al plan de trabajo establecido para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano ..... 28
3.4. Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento de salida establecido ..... 29
3.5. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad ..... 30
**4. Caracterización de usuarios** ..... 32
4.1. Datos de caracterización ..... 32
4.2. Gestión Atención Accesible ..... 35
4.2.1 Atención presencial ..... 35
5. Conclusiones y recomendaciones ..... 36

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

## Contenido tablas


Tabla 1. Participación Canales acumulados a octubre ..... 7
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico octubre ..... 7
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales septiembre vs octubre ..... 8
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano octubre ..... 8
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a octubre ..... 9
Tabla 6. Volúmenes de atención presencial acumulados 2025 ..... 9
Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel central por mes 2025 ..... 10
Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central ..... 11
Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio octubre ..... 11
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025 ..... 12
Tabla 11. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2025 ..... 13
Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2025 ..... 13
Tabla 13. Volúmenes de atención comparativo por mes ..... 14
Tabla 14. Envío de mensajes de texto ..... 15
Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes ..... 16
Tabla 16. Gestión redes sociales ..... 18
Tabla 17. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa ..... 18
Tabla 18. Tipo de radicado acumulado 2025 ..... 19
Tabla 19. Sistema de radicación ..... 19
Tabla 20. Histórico de gestión por correo electrónico ..... 19
Tabla 21. Avance de cierre de gestión correo electrónico ..... 19
Tabla 22. Tipología correo Plan Padrino ..... 20
Tabla 23. Volumetría de solicitudes asignadas ..... 20
Tabla 24. Estadística legalizaciones y registros de diplomas ..... 20
Tabla 25. Seguimiento notificaciones ..... 21
Tabla 27. Satisfacción detallado mensual 2025 ..... 22
Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de procesos octubre ..... 23
Tabla 29. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones octubre ..... 23
Tabla 30. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos octubre ..... 24
Tabla 31. Satisfacción canal chat, variables de procesos octubre ..... 24
Tabla 32. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en octubre ..... 25
Tabla 33. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma ..... 26
Tabla 34. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud ..... 26
Tabla 35. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida ..... 26
Tabla 36. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida ..... 27
Tabla 37. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud ..... 27
Tabla 38. Nivel de servicio acumulado anual histórico ..... 27
Tabla 39. Nivel de servicio detallado mensual octubre ..... 28
Tabla 40. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico octubre ..... 28
Tabla 41. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2025 ..... 28
Tabla 42. Resultado acumulado indicador ..... 30
Tabla 43. Indicadores de gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía ..... 30
Tabla 44. Atención accesible discapacidades octubre ..... 35
Tabla 45. Atención accesible discapacidades octubre ..... 35


## Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado octubre de 2025 ..... 7
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico octubre ..... 7
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales septiembre vs octubre ..... 8
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a octubre ..... 9
Gráfica 5. Participación por puntos de atención octubre ..... 10
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades ..... 13
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico octubre ..... 14
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes ..... 14
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual octubre ..... 17
Gráfica 10. Categorización distribución por canales ..... 32
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica ..... 33
Gráfica 12. Categorización estratificación ..... 33
Gráfica 13. Categorización edad ..... 34
Gráfica 14. Categorización grupo étnico ..... 34
Gráfica 15. Categorización género ..... 34
Gráfica 16. Categorización discapacidades ..... 35
Gráfica 17. Temáticas presenciales octubre ..... 36

## Introducción

La Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC de la Secretaría de Educación del Distrito, elabora y publica el informe de gestión de operaciones mensual, que relaciona volúmenes de atención por canales, medición de la satisfacción, servicios prestados y resultados de gestión de los procedimientos.

Las fuentes de información para la elaboración de este informe son los sistemas de información, entre ellos: SIGA, Bogotá te Escucha, formularios web, CRM, Digiturno, aplicativo consulta cobertura y adicionalmente y los de elaboración propia de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

## 1. Canales de atención

La Secretaría de Educación del Distrito presta atención a la ciudadanía a través de los siguientes canales:

- **Presenciales:**
  - Puntos de atención: en nivel central y Direcciones Locales de Educación, se presta servicios con agendamiento de cita a través del enlace: http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/educacionbogota.gov.co).
  - La atención en los SuperCade (Suba, Américas, Manitas y Bosa), se realiza acorde con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
  - Los Centros Intégrate se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba, prestan sus servicios con horario de atención de 07:00 a.m. a 04:30 p.m.

- **Telefónico:**
  - Líneas 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.) y 3241000 (centro de contacto).

- **Virtual:**
  - Buzón oficial de solicitudes y comunicaciones: ventanilla de radicación virtual http://fut.redp.edu.co/FUT-web/.
  - Comunicaciones judiciales: notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
  - Solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distrital: buzonentidades@educacionbogota.gov.co
  - Para trámites administrativos de estudiantes, padres de familia, docentes, funcionarios y contratistas de la SED: ventanilla de radicación virtual http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/.
  - Denuncias por corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública: “Bogotá te Escucha” https://bogota.gov.co/sdqs/.
  - Información general y orientación a la ciudadanía: contactenos@educacionbogota.edu.co

El horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Redes sociales**: Instagram: educacion_bogota, Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: @Educacionbogota

- **Chat institucional**: página web de la Secretaría de Educación del Distrito en el enlace https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.

- **Humano en Línea**

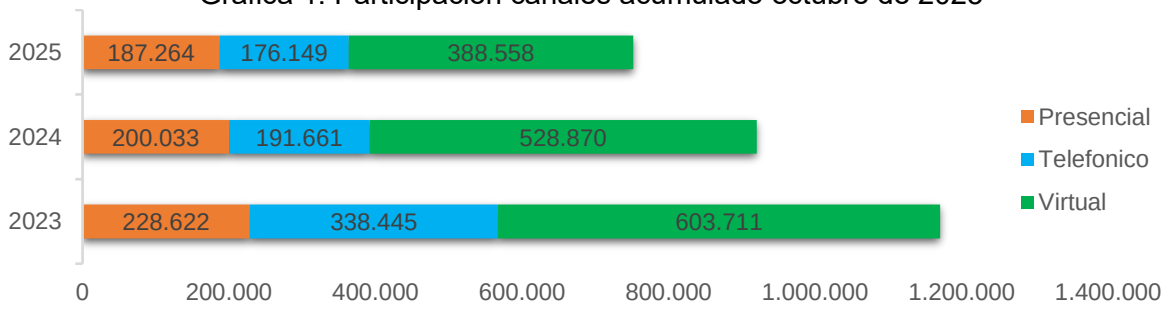
## 1.1 . Comparativo volumen de atenciones acumulado

Tabla 1. Participación Canales acumulados a octubre

| Año | Presencial | Telefónico | Virtual | Total |
|---|---|---|---|---|
| 2023 | 228.622 | 338.445 | 603.711 | 1.170.778 |
| 2024 | 200.033 | 191.661 | 528.870 | 920.564 |
| 2025 | 187.264 | 176.149 | 388.558 | 751.971 |

Fuente: Datos Canales OSC
* La gestión telefónica 2023, 2024 y 2025 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Gráfica 1. Participación canales acumulado octubre de 2025




Fuente: Datos Canales OSC

La participación en los canales disminuyó frente a octubre de los años 2023 y 2024.

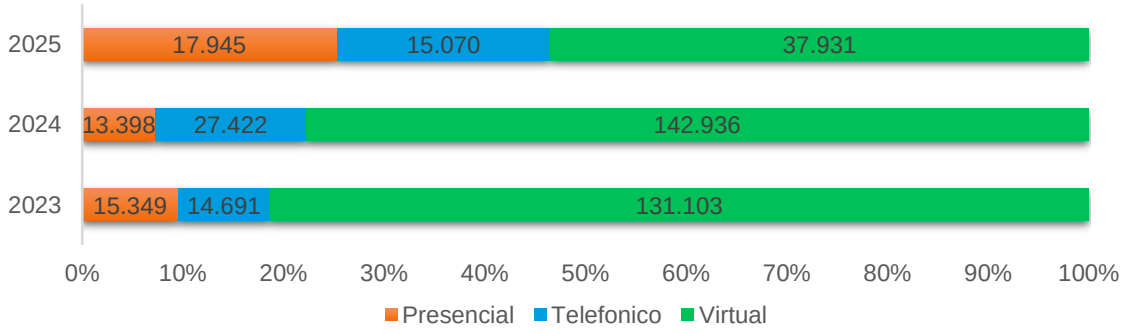
## 1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico octubre

| Año | Presencial | Telefónico | Virtual | Total, general |
|---|---|---|---|---|
| 2023 | 15.349 | 14.691 | 131.103 | 161.143 |
| 2024 | 13.398 | 27.422 | 142.936 | 183.756 |
| 2025 | 17.945 | 15.070 | 37.931 | 70.946 |

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico octubre




Fuente: Datos Canales OSC

A través de sus canales de atención, se evidencia la disminución en las atenciones en un 67,73% en octubre frente al mismo mes en 2024. Las atenciones en el canal presencial

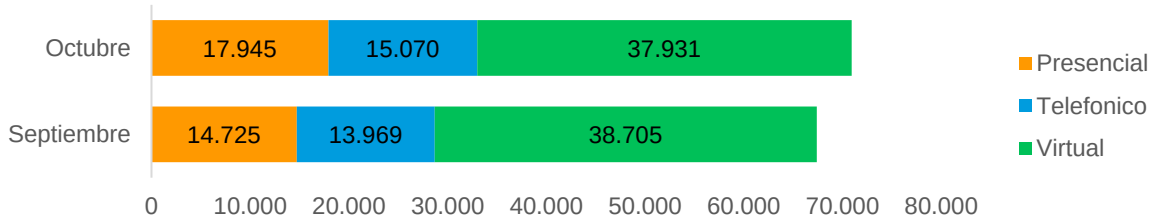
aumentaron en 29,34%; el canal telefónico disminuyó las atenciones en 45,04% y, el canal virtual disminuyó en 73,46%, con respecto a octubre de 2024.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales septiembre vs octubre

| Mes | Presencial | Telefónico | Virtual |
|---|---|---|---|
| Septiembre | 14.725 | 13.969 | 38.705 |
| Octubre | 17.945 | 15.070 | 37.931 |
| Variación | 3.220 | 1.101 | 774 |

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales septiembre vs octubre




Fuente: Datos Canales OSC

## 1.3. Tipología de trámites por canal

Las interacciones realizadas por la ciudadanía en los diferentes canales de atención se encuentran tipificadas según el tema de consulta, en este periodo la asignación de cupos escolar, la ampliación de información, subsidio de transporte y la revisión de cesantías y pensiones fueron las de mayor participación con representación del 85,54 %, seguidas de las otras seis tipificaciones que corresponden al 9,86%; finalmente el 4,6% corresponde a la participación de otros temas de consulta que no se muestran en la tabla.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano octubre

| Tema de consulta | Cantidad | Participación |
|---|---|---|
| Asignación de cupo escolar | 7603 | 55,31% |
| Ampliación de información | 1818 | 13,23% |
| Subsidio de transporte | 1171 | 8,52% |
| Revisión de cesantías y pensiones | 1167 | 8,49% |
| Traslado de estudiantes antiguos | 889 | 6,47% |
| Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados | 105 | 0,76% |
| Legalización de documentos para estudiar en el exterior | 100 | 0,73% |
| Sin comunicación | 95 | 0,69% |
| Constancias y/o certificaciones de estudio | 90 | 0,65% |
| Consulta a solicitudes radicadas | 76 | 0,55% |
| Total | 13.114 | 95,40% |

Fuente: Datos CRM. * Se toman los primeros 10 trámites de consulta

## 1.4. Comportamiento canales de atención

### 1.4.1. Canal presencial

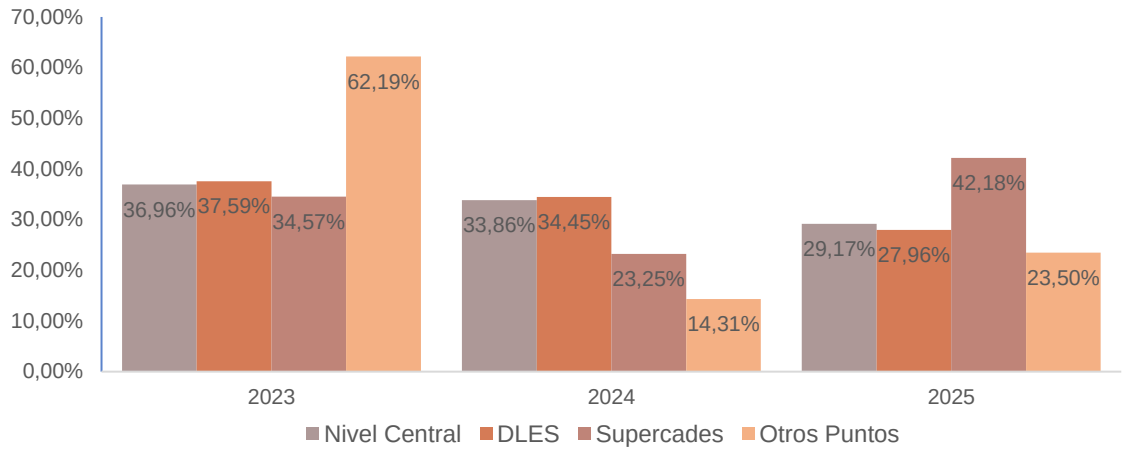
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2023 al 2025, en octubre:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a octubre

| Año | Nivel Central | DLES | Super CADES | Otros puntos | Total general |
|---|---|---|---|---|---|
| 2023 | 88.900 | 106.576 | 30.026 | 3.120 | 228.622 |
| 2024 | 81.450 | 97.670 | 20.195 | 718 | 200.033 |
| 2025 | 70.164 | 79.281 | 36.640 | 1.179 | 187.264 |
| Total general | 240.514 | 283.527 | 86.861 | 5.017 | 615.919 |

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a octubre




Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 6. Volúmenes de atención presencial acumulados 2025

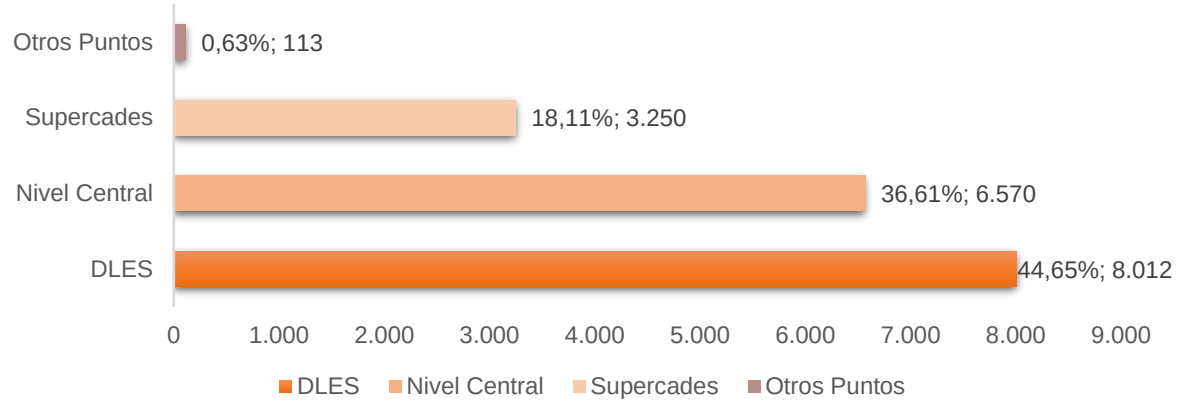
| Mes | Nivel Central | DLES | Super Cades | Otros Puntos | Total general |
|---|---|---|---|---|---|
| Enero | 8.935 | 25.577 | 10.184 | 75 | 44.771 |
| Febrero | 6.697 | 13.424 | 6.018 | 127 | 26.266 |
| Marzo | 6.747 | 7.328 | 3.610 | 105 | 17.790 |
| Abril | 6.686 | 4.248 | 2.301 | 129 | 13.364 |
| Mayo | 6.604 | 3.445 | 2.257 | 146 | 12.452 |
| Junio | 6.731 | 3.474 | 2.180 | 115 | 12.500 |
| Julio | 9.242 | 4.594 | 2.833 | 138 | 16.807 |
| Agosto | 5.655 | 3.509 | 1.371 | 109 | 10.644 |
| Septiembre | 6.297 | 5.670 | 2.636 | 122 | 14.725 |
| Octubre | 6.570 | 8.012 | 3.250 | 113 | 17.945 |
| Total general | 70.164 | 79.281 | 36.640 | 1.179 | 187.264 |

Fuente: Datos canales OSC
* El reporte de SuperCADE corresponde a la información remitida por el operador de la plataforma SAT

El canal presencial aumentó en 33,94% respecto al año anterior en este mismo periodo; el 36,61% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en Direcciones Locales de Educación correspondió al 44,65%, el 18,11% a Super CADES y los otros puntos 0,63%.

Las Direcciones Locales de Educación aumentaron su participación en 41,31% y pasaron las atenciones de 5.670 en septiembre a 8.012 en octubre; por su parte, la Red Cade registró un aumento de 23,29% con 2.636 atenciones en septiembre a 3.250 en octubre; nivel central aumentó 4,34% su participación, con 6.297 atenciones en septiembre a 6.570 en octubre. El anterior comportamiento se debe a un aumento en la demanda de cupos escolares y un incremento en ampliación de información.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención octubre




Fuente: Datos Canales OSC

### 1.4.1.1 Nivel central

En octubre en nivel central se atendieron 6.570 turnos; el servicio de mayor participación fue radicaciones con 1.684 atenciones y una participación del 25,63%, seguido de fondo de prestaciones con 1.617 atención y participación del 24,61%; por último, se encuentra atención personalizada con 1.220 atenciones y participación del 18,57.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 20 minutos con 51 segundos. Finalmente, el TMO fue de 10 minutos 05 segundos, con un nivel de atención del 90,62%.

Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel central por mes 2025

| Mes | Total atenciones | Tiempo de espera |
|---|---|---|
| Enero | 8.935 | 0:37:33 |
| Febrero | 6.697 | 0:28:34 |
| Marzo | 6.747 | 0:13:09 |
| Abril | 6.686 | 0:14:22 |
| Mayo | 6.604 | 0:15:56 |
| Junio | 6.731 | 0:20:27 |
| Julio | 9.242 | 0:25:54 |
| Agosto | 5.655 | 0:26:58 |
| Septiembre | 6.297 | 0:17:33 |
| Octubre | 6.570 | 0:20:51 |
| Total general | 70.164 | 3:41:17 |

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central

| Servicio | Turnos | Promedio de atención |
|---|---|---|
| Radicación | 1.684 | 0:10:32 |
| Fondo de Prestaciones | 1.617 | 0:10:56 |
| Atención Personalizada | 1.220 | 0:10:12 |
| Movilidad | 925 | 0:10:17 |
| Nombramiento Docentes Provisionales | 476 | 0:06:25 |
| Personal | 448 | 0:10:39 |
| Nombramientos Administrativos | 138 | 0:15:09 |
| Plan de Contingencia | 36 | NA |
| Consulta a las dependencias | 21 | 0:03:01 |
| Cobertura | 4 | 0:21:03 |
| (P) Bono sindicato | 1 | 0:00:03 |
| TOTAL | 6.570 | 0:09:50 |

Fuente: Datos Canales OSC

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó a esta dependencia la gestión realizada en octubre de 2025, que correspondió a 88 evidencias de notificación de actos administrativos, consultas de procesos y revisión de expedientes, como los servicios prestados más destacados por esa Oficina.

### 1.4.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales de Educación recibieron 8.012 solicitudes, con una atención del 89,03% y un tiempo de servicio de 00:40:42; el promedio de tiempo de espera fue de 00:31:16 y el tiempo de atención fue de 0:10:34 minutos (aumentó en 00:00:55 segundos respecto al periodo anterior). En general, mantuvo la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y en función de brindar soluciones oportunas, trasparentes y efectivas al ciudadano.

Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio octubre

| Dirección Local de Educación | Atención personalizada | Cobertura | Dirección | Jurídica | Movilidad | Plan de Contingencia | Radicación | Supervisión | Talento Humano | Supervisión Teusaquillo | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 07 - Bosa | 6 | 2.261 | 1 | | 6 | 47 | | | | | 2.321 |
| 19 - Ciudad Bolívar | 3 | 816 | 1 | | 17 | | 89 | 69 | 1 | | 996 |
| 05 - Usme | | 592 | | | 2 | 14 | 104 | 36 | 13 | | 761 |
| 18 - Rafael Uribe Uribe | | 556 | | 3 | 17 | | 25 | 54 | 3 | | 658 |
| 11 - Suba | 18 | 513 | 2 | 1 | 11 | 14 | 11 | | | | 570 |
| 08 - Kennedy | 1 | 478 | 1 | | 1 | | 9 | 39 | 1 | | 530 |
| 10 - Engativá | 6 | 440 | | 1 | 6 | 6 | 6 | 47 | 1 | | 513 |
| 04 - San Cristóbal | | 251 | | | 16 | 98 | 3 | 44 | | | 412 |
| 09 - Fontibón | | 274 | | | 3 | | 2 | 1 | 1 | | 282 |

| Dirección Local de Educación | Atención personalizada | Cobertura | Dirección | Jurídica | Movilidad | Plan de Contingencia | Radicación | Supervisión | Talento Humano | Supervisión Teusaquillo | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 - Antonio Nariño | | 223 | | | | 16 | 5 | 12 | | | 256 |
| 01 - Usaquén | | 175 | 1 | | 7 | 28 | 17 | 1 | | | 229 |
| 06 - Tunjuelito | | 212 | | | 7 | 2 | 2 | 5 | | | 228 |
| 02 - 13 Teusaquillo - Chapinero | | 57 | 1 | | 1 | 3 | 1 | 15 | | 14 | 92 |
| 14 - Mártires | | 68 | | 1 | 4 | | 1 | 1 | | | 75 |
| 03 - 17 Santa Fe - Candelaria | | 40 | | | | | | 1 | | | 41 |
| 16 - Puente Aranda | | 28 | | | 3 | | | | | | 31 |
| 12 - Barrios Unidos | | | | | | 17 | | | | | 17 |
| Total general | 34 | 6.984 | 7 | 6 | 101 | 245 | 275 | 325 | 20 | 14 | 8.012 |

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 2.321 atenciones, seguida de Ciudad Bolívar con 996 y Usme con 761.

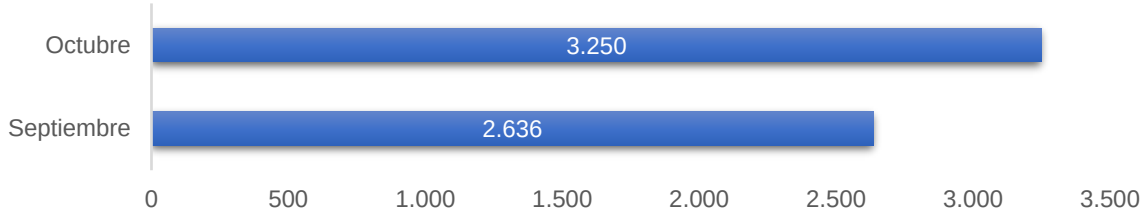
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025

| Mes | Total atenciones | Tiempo espera |
|---|---|---|
| Enero | 25.577 | 1:12:44 |
| Febrero | 13.424 | 0:57:30 |
| Marzo | 7.328 | 0:30:15 |
| Abril | 4.248 | 0:19:37 |
| Mayo | 3.445 | 0:11:37 |
| Junio | 3.474 | 0:11:08 |
| Julio | 4.594 | 0:10:12 |
| Agosto | 3.509 | 0:13:46 |
| Septiembre | 5.670 | 0:10:24 |
| Octubre | 8.012 | 0:31:16 |
| Total general | 79.281 | 4:28:29 |

Fuente: Datos Canales OSC

### 1.4.1.3 Super Cades y Centros Intégrate

Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades




Fuente: Datos Canales OSC

La Red Cade cuenta con 6 puntos de atención: Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá, en los que se brinda orientación a la ciudadanía de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En octubre de 2025 se recibieron 3.250 usuarios. El tiempo de atención fue de 6 minutos con 17 segundos.

Tabla 11. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2025

| SuperCade | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Suba | 3.679 | 1.345 | 741 | 847 | 495 | 826 | 880 | 479 | 974 | 1.255 | 11.521 |
| Américas | 2.362 | 593 | 325 | 343 | 173 | 404 | 566 | 176 | 482 | 654 | 6.078 |
| Manitas | 846 | 824 | 534 | 410 | 194 | 362 | 399 | 167 | 455 | 695 | 4.886 |
| Bosa | 1.439 | 316 | 208 | 234 | 125 | 122 | 296 | 109 | 272 | 293 | 3.414 |
| CAD | 667 | 188 | 151 | 255 | 145 | 228 | 341 | 213 | 356 | 327 | 2.871 |
| Engativá | 1.191 | 269 | 124 | 212 | 101 | 238 | 351 | 227 | 97 | 26 | 2.836 |
| Total general | 10.184 | 3.535 | 2.083 | 2.301 | 1.233 | 2.180 | 2.833 | 1.371 | 2.636 | 3.250 | 31.606 |

Fuente: Datos Canales OSC

El Super Cade Suba registró una participación del 36% y el Super Cade Américas con el 19%.

Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2025

| Mes | Total, atenciones | Tiempo de atención | Tiempo espera |
|---|---|---|---|
| Enero | 10.184 | 0:35:43 | 0:03:29 |
| Febrero | 6.018 | 0:18:41 | 0:04:12 |
| Marzo | 3.610 | 0:09:48 | 0:04:53 |
| Abril | 2.301 | 0:10:07 | 0:05:25 |
| Mayo | 2.257 | 0:08:57 | 0:05:53 |
| Junio | 2.180 | 0:10:59 | 0:07:21 |
| Julio | 2.833 | 0:10:02 | 0:06:45 |
| Agosto | 1.371 | 0:11:05 | 0:06:34 |

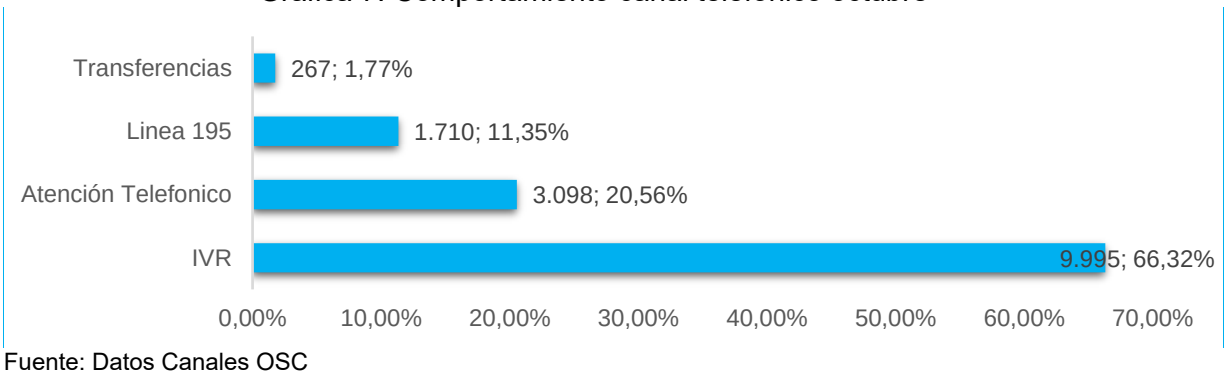
| Mes | Total, atenciones | Tiempo de atención | Tiempo espera |
|---|---|---|---|
| Septiembre | 2.636 | 0:12:45 | 0:06:48 |
| Octubre | 3.250 | 0:26:21 | 0:06:05 |
| Total, general | 36.640 | 2:34:28 | 0:57:25 |

Fuente: Datos Canales OSC

### 1.4.2. Telefónico

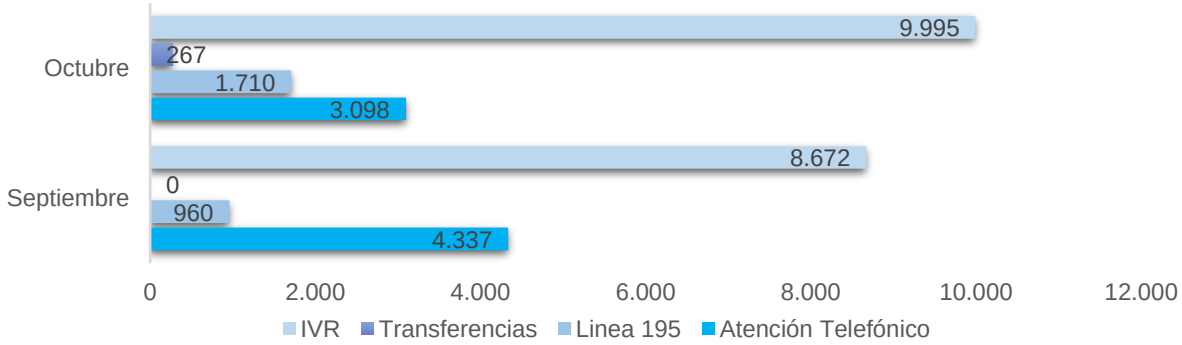
En octubre de 2025, en el canal telefónico se recibieron 15.070 llamadas, es decir que se presentó un aumento de 7,88% respecto al mes anterior; 9.995 gestiones en el IVR, la línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.) recibió 1.710 llamadas y 3.098 llamadas la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, como se evidencia en siguiente gráfica:

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico octubre




Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes




Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 13. Volúmenes de atención comparativo por mes

| Mes | Punto atención telefónico | Línea 195 | Transferencias | IVR | Total general |
|---|---|---|---|---|---|
| Septiembre | 4.337 | 960 | 0 | 8.672 | 13.969 |
| Octubre | 3.098 | 1.710 | 267 | 9.995 | 15.070 |

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en octubre se presentó un aumento del 7,88% en la gestión de atención general en el canal telefónico frente al mes anterior; la línea 195, recibió 1.710 llamadas con una participación del 11,35% y un nivel de abandono del 7,94%.

Para octubre de 2025, en el Centro de Contacto[1] realizó el envío de 17.699 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

| Dirección | Fecha de solicitud | Mensaje enviado | Cantidad |
|---|---|---|---|
| Pertinencia Interinstitucional | 4-sep-25 | BD_CCDPE_20250904 | 64 |
| Dirección de Educación Superior | 19-sep-25 | 250808_Base_de_contacto_Graduación (versión 1.3) | 15.032 |
| Talento Humano | 23-sep-25 | Docentes SMS | 1.472 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | 26-sep-25 | BaseMensajesdeTexto_25 | 25 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | 29-sep-25 | Base_MSM_Giro_(1106)nuevo | 1.106 |
| Total | | | 17.699 |

Fuente: Datos Canales OSC

### 1.4.2.1 IVR

En octubre de 2025 se registraron 9.995 consultas en el IVR sin ingresar al agente, con navegación en las diferentes opciones con las que se cuenta. De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR, se registra que el 31% de los ciudadanos después de escuchar los audios - textos, al ingresar por las diferentes opciones requieren ser atendidos por un agente, principalmente para opciones de matrículas y quejas.

Los ciudadanos que se comunican a la línea fuera del horario de atención habitual encuentran un audio informativo con indicación de los horarios de atención.

### 1.4.3 Virtual

El canal virtual de la entidad consta de los siguientes buzones de correo electrónico:

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralciudadano@educacionbogota.gov.co
- familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- Plataforma Humano en Línea

[1] *"Colocar a disposición de la entidad en todos sus niveles (central, local e institucional), los recursos y procesos necesarios para dar solución a la interacción con los diferentes grupos de valor, por medio de los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC"*. Tomado del Instructivo: Estrategia Red Contacto. V2.14.04.2023

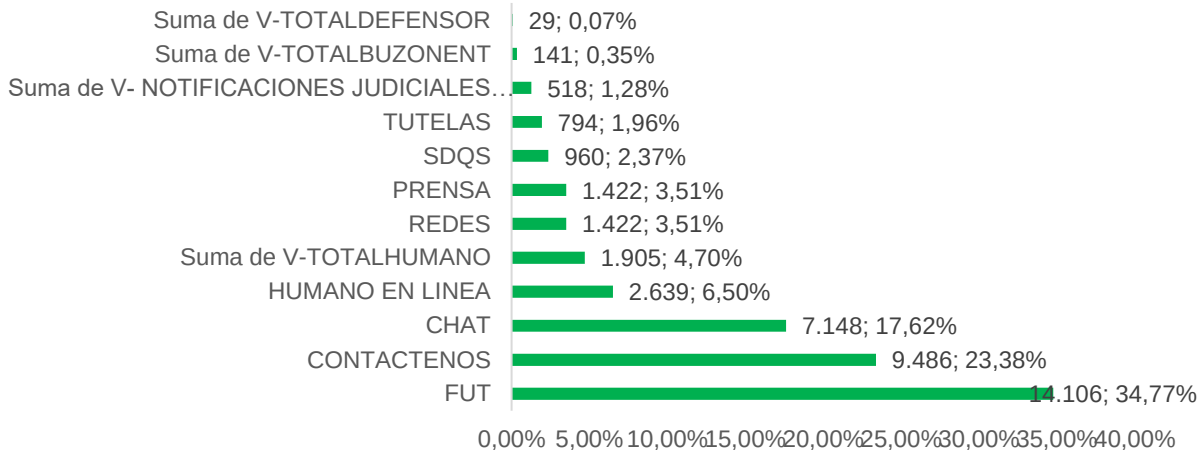
Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes

| Mes | FUT | Redes | Chat | SDQS | Prensa | Contáctenos | Defensor | Buzón entidad | Tutelas | Judiciales | Prensa | Humano |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Enero | 28.099 | 2 | 12.194 | 1.206 | 304 | 7.808 | 12 | 254 | 591 | 405 | 304 | 1.783 |
| Febrero | 29.727 | 1 | 6.346 | 1.356 | 113 | 8.159 | 26 | 259 | 845 | 712 | 113 | 1.879 |
| Marzo | 26.269 | 81 | 4.660 | 1.177 | 81 | 7.643 | 8 | 271 | 735 | 652 | 81 | 2.580 |
| Abril | 18.280 | 45 | 3.199 | 1.026 | 45 | 6.918 | 17 | 208 | 659 | 494 | 45 | 3.045 |
| Mayo | 15.419 | 129 | 3.690 | 1.410 | 129 | 7.723 | 13 | 297 | 810 | 619 | 129 | 3.043 |
| Junio | 13.464 | 227 | 2.967 | 971 | 227 | 7.011 | 7 | 264 | 651 | 512 | 227 | 2.127 |
| Julio | 16.661 | 227 | 4.171 | 1.005 | 227 | 8.278 | 11 | 289 | 787 | 605 | 227 | 3.216 |
| Agosto | 15.237 | 443 | 3.606 | 1.002 | 443 | 7.249 | 19 | 206 | 701 | 522 | 443 | 1.624 |
| Septiembre | 15.495 | 986 | 6.699 | 1.260 | 986 | 9.054 | 30 | 160 | 835 | 561 | 986 | 2.639 |
| Octubre | 14.106 | 1.422 | 7.148 | 960 | 9.486 | 29 | 141 | 794 | 1.422 | 1.905 | 518 | 2.639 |
| Total general | 192.757 | 3563 | 54680 | 11373 | 12041 | 69872 | 284 | 3002 | 8036 | 6987 | 3073 | 24575 |

Fuente: Datos Canales OSC
*La gestión buzón tutelas es reportada por la Oficina Asesora Jurídica

En este canal hacen parte la Ventanilla de Radicación Virtual http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/999/Contactenos, junto con el Formulario Único de Trámites - FUT http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/, las solicitudes que ingresan a Bogotá te Escucha https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion, el chat institucional https://www.educacionbogota.edu.co/servicio-ciudadania2, las solicitudes que se realizan a través del formulario de cupos por novedad y las solicitudes de redes sociales y los datos de gestión a las atenciones realizadas a través del aplicativo Humano en Línea.

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual octubre




Fuente: Datos Canales OSC

### 1.4.3.1 Chat institucional

El chat institucional en octubre recibió 7.148 solicitudes de atención, es decir que aumentó en un 6.70% en la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot brinda información general y atendió 5.066 solicitudes relacionadas con cupos y movilidad escolar; el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal. Al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7x24 se registraron 10 ciudadanos durante los fines de semana.

### 1.4.3.2 Buzones de correo electrónico

En octubre de 2025, los buzones de correo recibieron 10.968 solicitudes (con un aumento del 3,08% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 9.486 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 141 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 794 corresponden a tutelas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica), 29 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 518 ingresos. Para la gestión de estos correos se dispone de agentes Front Office sin herramienta y agente en sitio.

### 1.4.3.3 Ventanilla de radicación virtual

En octubre de 2025, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 14.106 solicitudes (disminuyó en 8,96% respecto al periodo anterior), las cuales ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. El proveedor, dispone de un equipo para la gestión de estos radicados; 5.639 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual en la que la ciudadanía realiza solicitudes que son direccionadas a las dependencias correspondientes.

### 1.4.3.4 Bogotá te Escucha

Para octubre de 2025, se recibieron 960 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 41,25% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo por las dependencias responsables, el 55,72% se gestionó de manera oportuna, el 1,56% se gestionó de forma extemporánea y el 1,47% corresponde a los requerimientos que no se han gestionado y se encuentran vencidos.

### 1.4.3.5. Humano en línea

En concordancia con el Decreto 942 del 01 de junio de 2022[2], las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A., a partir del 20 de febrero de 2022, el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes es realizado en el aplicativo "Humano en Línea".

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones, cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; para octubre se gestionaron 2.639 solicitudes en esta plataforma.

### 1.4.3.6 Redes sociales

Durante octubre de 2025 se dio respuesta a 1.422 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 16. Gestión redes sociales

| Red | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Facebook Messenger | 1 | 1 | 54 | 14 | 76 | 129 | 140 | 270 | 422 | 748 |
| X DM | | | 11 | 7 | 8 | 7 | 10 | 8 | 20 | 42 |
| Instagram | | | 15 | 13 | 26 | 41 | 34 | 40 | 100 | 309 |
| Comentarios en Posts Red social SED | | | 0 | 10 | 18 | 48 | 36 | 246 | 225 | 310 |
| Tik Tok | 1 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 125 | 219 | 13 |
| Total | 2 | 1 | 81 | 45 | 129 | 227 | 227 | 689 | 986 | 1.422 |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

Tabla 17. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa

| Red | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Facebook | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Instagram | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otro | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Twitter | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

[2] "*Por el cual se modifican algunos artículos de la Sección 3, Capitulo 2, Título 4, Parte 4, Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación- sobre el reconocimiento y pago de Prestaciones Económicas a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y se dictan otras disposiciones*"

Tabla 18. Tipo de radicado acumulado 2025

| Red | Derecho petición | Queja | Reclamo | Felicitaciones | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Facebook | 1 | 1 | | | 2 |
| Otro | 1 | | | | 1 |
| Total general | 2 | 1 | | | 3 |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales

Tabla 19. Sistema de radicación

| Sistema | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bogotá te Escucha | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SIGA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total, general | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

## 2. Otros procesos

### 2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino Sandra Herrera

A través del “Equipo Plan Padrino”, se realizan actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico en los diferentes temas y en los tres niveles en caso de requerirlo, las áreas deben enviar un correo a oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co

En octubre de 2025, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 762, las cuales se discriminan en:

- 521 solitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 85 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 156 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

#### 2.1.1. Gestión Plan Padrino

Tabla 20. Histórico de gestión por correo electrónico

| Año | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sep. | Octubre | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2025 | 946 | 1.267 | 732 | 881 | 806 | 726 | 846 | 484 | 628 | 521 | 7.837 |

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 21. Avance de cierre de gestión correo electrónico

| Avance | Octubre | % cierre |
|---|---|---|
| Completado | 487 | 93,47% |
| En progreso | 34 | 6,53% |
| Total | 521 | 100,00% |

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano

El seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo electrónico semanal a los responsables de la respectiva asignación; el avance en la gestión de correo para octubre está en el 93,47%. Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes en octubre, así:

Tabla 22. Tipología correo Plan Padrino

| Tipología | Octubre | % Participación |
|---|---|---|
| Creación de usuarios | 406 | 77,93% |
| Modificación a radicados en aplicativo SIGA | 54 | 10,36% |
| Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha | 24 | 4,61% |
| Creación de trámites | 9 | 1,73% |
| Modificación usuarios | 6 | 1,15% |
| Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia | 5 | 0,96% |
| Solicitudes base de datos | 5 | 0,96% |
| Apoyo en la gestión operador de correspondencia | 5 | 0,96% |
| Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha | 4 | 0,77% |
| Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES | 1 | 0,19% |
| Apoyo soportes DEXON | 1 | 0,19% |
| Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento | 1 | 0,19% |
| Total general | 521 | 100% |

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de Servicio al Ciudadano

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en las peticiones por este canal, entre ellas la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (173), Grupo de Certificados Laborales (35), Oficina de Personal (22), Oficina Asesora Jurídica (24) y la Oficina De Escalafón Docente (18); estas 5 dependencias generan el 52.21% de las solicitudes.

### 2.1.2. Distribución PQRSDF

La entidad adoptó el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con el fin de registrar todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias, en el cual la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza el registro y asignación a las dependencias competentes para su atención; la volumetría de solicitudes es la siguiente:

Tabla 23. Volumetría de solicitudes asignadas

| Año | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2025 | 1.240 | 1.386 | 1.120 | 920 | 1.161 | 934 | 986 | 886 | 1.194 | 1296 | 11.123 |

Fuente: Archivo de gestión PQRSDF

## 2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas

La Oficina de Servicio al Ciudadano tiene a su cargo la gestión de los trámites de legalización de documentos para el exterior y registro de diploma; para octubre las estadísticas fueron:

Tabla 24. Estadística legalizaciones y registros de diplomas

| Mes | 03- Legalización documentos al exterior (15 días) | 04 - Registro de diploma (15 días) | Total |
|---|---|---|---|
| Enero | 4.463 | 123 | 4.586 |
| Febrero | 4.378 | 139 | 4.517 |

| Mes | 03- Legalización documentos al exterior (15 días) | 04 - Registro de diploma (15 días) | Total |
|---|---|---|---|
| Marzo | 4.772 | 158 | 4.930 |
| Abril | 4.328 | 86 | 4.414 |
| Mayo | 4.487 | 72 | 4.559 |
| Junio | 4.562 | 54 | 4.616 |
| Julio | 4.940 | 113 | 5.053 |
| Agosto | 4.850 | 117 | 4.967 |
| Septiembre | 3.856 | 103 | 3.959 |
| Octubre | 3.285 | 83 | 3.368 |
| Total | 43.921 | 1.048 | 44.969 |

Fuente: SIGA

En octubre se recibieron 3.285 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 83 solicitudes de registro de diploma.

En este mes se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma; con la metodología del Net Promotore Score (NPS), con la cual podemos clasificar a los 34 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores, de la siguiente forma, se registraron: 32 son promotores, 1 detractor y 1 pasivo.

## 2.3. Notificación de actos administrativos

Tabla 25. Seguimiento notificaciones

| Tipo solicitud | No cumple | | Sí cumple | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | Cantidad | % Cumplimiento | Cantidad | % Cumplimiento | |
| Citación | 1 | 0,17% | 598 | 99,83% | 599 |
| Notificación electrónica | | 0,00% | 714 | 100,00% | 714 |
| Notificación por aviso | | 0,00% | 666 | 100,00% | 666 |
| Página web | | 0,00% | 135 | 100,00% | 135 |
| Publicación cartelera NC | | 0,00% | 269 | 100,00% | 269 |
| Notificación presencial | | 0,00% | 476 | 100,00% | 476 |
| Total general | 1 | 0,03% | 2858 | 99,97% | 2859 |

Fuente: Indicadores de la operación

En octubre para citaciones se tuvo un cumplimiento del 99,83%, el incumplimiento de 0,17% se genera por retraso en la entrega por parte del operador 472 en Bogotá; en notificación electrónica se tuvo cumplimiento del 100%; en notificación por aviso se tuvo cumplimiento del 100%; en publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%; en publicaciones en cartelera nivel central se tuvo cumplimiento del 100% y en notificación presencial se tuvo cumplimiento del 100%.

En este mes la gestión de solicitudes finalizadas se ubicó en 99,97%. Se registraron 2.860 solicitudes que fueron objeto de análisis por las áreas, de las cuales una permanece pendiente de ejecución la cual representa el 0,03%. La cantidad de solicitudes disminuyó en 27,06% en comparación con el mes anterior.

Tabla 26. Notificaciones pendientes de ejecución

| Tipo solicitud | Faltante de ejecución |
|---|---|
| Notificación por aviso | 0,03% |

Fuente: Datos Canales OSC

## 2.4. Gestión de correspondencia

Durante octubre se gestionaron 21.510 documentos a través del grupo de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano; el 4.7 % en medio físico y el 95.3 % en medio electrónico; esto representa disminución del 17.6 % frente al periodo anterior.

La efectividad de la correspondencia física de salida fue del 95,42% con 1.002 entregas efectivas de un total de 1.050 envíos. En la correspondencia electrónica gestionada a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, la efectividad fue del 99,67% con 14.193 entregas de un total de 14.239 correos enviados.

# 3. Indicadores de Gestión

## 3.1. Nivel de Satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales

El indicador de satisfacción tiene una meta establecida para 2025 del 91,8% con una tolerancia inferior del 80%.

Tabla 26. Satisfacción detallado mensual 2025

| Mes | Presencial OSC | Telefónico | Chat | Correo electrónico | Total mes |
|---|---|---|---|---|---|
| Enero | 76,77% | 87,07% | 57,42% | 56,30% | 78,48% |
| Febrero | 82,84% | 83,30% | 55,32% | 47,11% | 79,28% |
| Marzo | 92,00% | 86,13% | 61,41% | 60,14% | 85,41% |
| Abril | 98,00% | 88,71% | 66,43% | 58,62% | 88,21% |
| Mayo | 99,00% | 90,20% | 64,68% | 56,47% | 89,92% |
| Junio | 92,02% | 91,89% | 36,14% | 57,66% | 75,86% |
| Julio | 93,00% | 92,53% | 40,87% | 63,12% | 79,87% |
| Agosto | 99,00% | 87,23% | 37,25% | 64,18% | 65.56% |
| Septiembre | 96,00% | 87,27% | 31,46% | 52,24% | 59,03% |
| Octubre | 98,00% | 90,02% | 35,64% | 46,99% | 54,50% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en sus procedimientos incluye la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para octubre se evidenció que se aplicaron 7.123 encuestas, de las cuales 3.882 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 90,02% que presentó un aumento de 2,75 puntos porcentuales; correo electrónico 46,99% disminuyó en 5,25%; canal presencial 98% que aumentó 2,44% y el canal chat 35,64% que aumentó en 4.18% respecto al período anterior. Se percibe el impacto en todos los canales de atención debido a incremento en el número de radicados por temas de proceso de matrículas para la vigencia

2026.

### 3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial

En el canal presencial se evalúan aspectos como: calidad de las instalaciones, facilidad para identificar las ventanillas, presentación personal de los funcionarios, tiempo de espera, claridad de la información recibida, respuesta efectiva a la solicitud, actitud de servicio por parte del funcionario y tiempo de atención. El presente análisis de datos corresponde a 617 encuestas.

Tabla 27. Satisfacción canal presencial, variables de procesos octubre

| Calificación | ¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta? | ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida? | ¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión? | ¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud? | ¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite? |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 0,75% | 1,07% | 0,64% | 2,55% | 1,07% |
| 2 | 0,00% | 0,54% | 0,00% | 0,00% | 0,21% |
| 3 | 0,11% | 0,32% | 0,11% | 0,43% | 0,00% |
| 4 | 0,32% | 0,11% | 0,43% | 0,85% | 0,32% |
| 5 | 0,54% | 1,50% | 0,54% | 1,28% | 1,29% |
| 6 | 0,00% | 0,54% | 0,21% | 0,85% | 0,64% |
| 7 | 0,21% | 1,29% | 0,64% | 1,28% | 1,61% |
| 8 | 1,93% | 4,83% | 1,72% | 2,98% | 2,58% |
| 9 | 5,14% | 6,01% | 5,79% | 8,51% | 5,79% |
| 10 | 91,00% | 83,80% | 89,91% | 81,28% | 86,48% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

La calificación de las variables de instalaciones cuenta con categorías de evaluación de ‘Excelente', 'Bueno', 'Regular' y 'Malo', para las siguientes características:

Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones octubre

| Calificación | Accesibilidad | Fácil ubicación | Comodidad | Orden | Señalización |
|---|---|---|---|---|---|
| Excelente | 80,15% | 80,26% | 78,97% | 80,15% | 77,90% |
| Bueno | 18,35% | 18,03% | 19,85% | 18,45% | 21,14% |
| Regular | 1,18% | 1,61% | 0,86% | 0,64% | 0,64% |
| Malo | 0,32% | 0,11% | 0,32% | 0,75% | 0,32% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el canal presencial se evidenció un incremento en la calificación respecto al mes anterior, atribuida a su esfuerzo y seguimiento constante en brindar una atención de calidad.

### 3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico

Durante octubre en el canal se capturaron 1.736 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 29. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos octubre

| Calificación | ¿Cómo califica la amabilidad del asesor durante la llamada? | ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida? | ¿La respuesta fue clara y fácil de entender durante su llamada? | ¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud? | ¿Considera que el tiempo de respuesta fue adecuado para su solicitud o trámite? |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 83,66% | 81,85% | 75,13% | 74,98% | 89,22% |
| 4 | 5,86% | 5,71% | 7,16% | 8,75% | 3,59% |
| 3 | 1,66% | 2,96% | 4,48% | 5,42% | 1,03% |
| 2 | 7,74% | 1,74% | 3,33% | 2,31% | 0,64% |
| 1 | 1,08% | 7,74% | 9,91% | 8,53% | 5,52% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, se presentó un incremento con respecto al mes anterior, en particular por los tiempos de espera y calidad en las respuestas recibidas.

### 3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual

#### 3.1.3.1. Chat institucional

En el canal chat se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud. El presente análisis de datos corresponde a 1.684 encuestas respondidas de 6.679 enviadas.

Tabla 30. Satisfacción canal chat, variables de procesos octubre

| En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta? | En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida? | En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión? | En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud? | En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho". ¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite? |
|---|---|---|---|---|
| 42,91% | 44,85% | 57,30% | 58,86% | 58,15% |
| 2,62% | 3,37% | 3,88% | 3,80% | 3,73% |
| 1,91% | 2,33% | 2,67% | 2,34% | 2,37% |
| 1,33% | 1,60% | 1,87% | 2,35% | 2,26% |
| 3,82% | 3,91% | 4,75% | 4,55% | 4,63% |
| 2,16% | 2,47% | 3,44% | 3,02% | 3,05% |
| 2,77% | 2,42% | 3,14% | 3,32% | 3,25% |
| 4,57% | 3,66% | 4,91% | 4,13% | 4,43% |
| 2,91% | 3,32% | 4,13% | 4,01% | 4,10% |

| En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta? | En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida? | En una escala de 1 a 10, donde “10” significa “Muy satisfecho” y “1”, “Muy insatisfecho”, ¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión? | En una escala de 1 a 10, donde “10” significa “Muy satisfecho” y “1”, “Muy insatisfecho”, ¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud? | En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho". ¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite? |
|---|---|---|---|---|
| 13,94% | 11,04% | 13,91% | 13,61% | 14,03% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

### 3.1.3.2. Buzones de correo electrónico

Los resultados obtenidos a través de los diferentes formularios que permitieron la captura de los datos para octubre se detallan a continuación:

Tabla 31. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en octubre

| Evaluación | ¿cómo evaluaría la amabilidad de la respuesta recibida en el correo electrónico? | ¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión? | ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida? | ¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite? |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 41,67% | 55,56% | 50,00% | 33,33% |
| 2 | 5,56% | 0,00% | 2,78% | 5,56% |
| 3 | 8,33% | 5,56% | 5,56% | 8,33% |
| 4 | 2,78% | 2,78% | 2,78% | 0,00% |
| 5 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 5,56% |
| 6 | 5,56% | 5,56% | 2,78% | 5,56% |
| 7 | 0,00% | 0,00% | 5,56% | 5,56% |
| 8 | 2,78% | 5,56% | 2,78% | 8,33% |
| 9 | 11,11% | 2,78% | 2,78% | 2,78% |
| 10 | 22,22% | 22,22% | 25,00% | 25,00% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Frente a la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el correo electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 46,99%, disminuyó respecto al período anterior.

### 3.1.3. Nivel de satisfacción legalización de documentos para el exterior y registro de diplomas

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la certificación del Proceso Integral de Servicio a la Ciudadanía en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, implementó a partir del 25 de mayo de 2020 la medición de la satisfacción en el trámite de legalización de documentos para el exterior y el registro de diploma; mediante una encuesta virtual se

evalúa la calidad de las respuestas, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Tabla 32. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

| Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 73,33 % | 85,67 % | 98,88 % | 86,96 % | 86,96 % | 88,89 % | 85,71 % | 90,91 % | 80,77 % | 88.24 % |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 34 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 94,12% según la clasificación Net Promoter Score 32 ciudadanos son promotores, 1 detractores y 1 pasivos. Por otro lado, referente al tiempo de respuesta a la solicitud se obtuvo una calificación de muy bueno y bueno en 94,12%, en calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 94,12% y en claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 86,59%.

Se registró un indicador de satisfacción general del 88,24%. Es preciso mencionar que se estableció como plataforma de envío de encuestas Lime Survey, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 33. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud

| Calificación | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Muy bueno (5) | 53,33% | 53,42% | 56,18 % | 42,86 % | 50,00 % | 53,33 % | 54,29 % | 71,21 % | 53.85 % | 79.41 % |
| Bueno (4) | 26,67% | 30,14% | 20,22 % | 28,57 % | 21,43 % | 31,11 % | 31,43 % | 20% | 30.77 % | 14.71 % |
| Ni bueno ni malo (3) | 0,00 % | 10,96% | 5,62 % | 28,57 % | 14,29 % | 2,22 % | 2,86 % | 9,09 % | 0,00 % | 0,00 % |
| Muy malo (1) | 20,00% | 4,11 % | 11,24 % | 0,00 % | 7,14 % | 6,67 % | 8,57 % | 0,00 % | 7.69 % | 2.94 % |
| Malo | 0,00 % | 1,37 % | 4,49 % | 0,00 % | 7,14 % | 6,67 % | 2,86 % | 0,00 % | 7.69 % | 2.94 % |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 34. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida

| Calificación | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Muy bueno (5) | 66,67% | 54,79% | 64,04 % | 66,67 % | 57,14 % | 51,11 % | 51,43 % | 75,76 % | 57.69 % | 67.65 % |
| Bueno (4) | 20,00% | 34,25% | 20,22 % | 33,33 % | 21,43 % | 40,00 % | 34,29 % | 18,18 % | 19.23 % | 26.47 % |
| Ni bueno ni malo (3) | 0,00 % | 6,85 % | 5,62 % | 0,00 % | 10,71 % | 0,00 % | 0,00 % | 1,52 % | 7.69 % | 2.94 % |
| Muy malo (1) | 13,33% | 2,74 % | 6,74 % | 0,00 % | 7,14 % | 4,44 % | 5,71 % | 1,52 % | 11.54 % | 0,00 % |

| Calificación | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Malo | 0,00 % | 1,37 % | 2,25 % | 0,00 % | 3,57 % | 4,44 % | 8,57 % | 3,03 % | 3.85 % | 2.94 % |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 35. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida

| Calificación | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Muy bueno (5) | 60,00% | 53,42% | 58,76 % | 68,71 % | 58,72 % | 58,94 % | 57,19 % | 60,44 % | 59.59 % | 60.47 % |
| Bueno (4) | 26,67% | 31,51% | 26,55 % | 31,29 % | 27,06 % | 27,38 % | 28,09 % | 26,65 % | 26.85 % | 26.12 % |
| Ni bueno ni malo (3) | 0,00 % | 6,85 % | 6,78 % | 0,00 % | 6,42 % | 6,08 % | 5,69 % | 5,22 % | 4.86 % | 4.94 % |
| Muy malo (1) | 13,33% | 1,37 % | 5,08 % | 0,00 % | 5,05 % | 4,94 % | 5,35 % | 4,67 % | 5.12 % | 4.71 % |
| Malo | 0,00 % | 5,48 % | 2,26 % | 0,00 % | 2,75 % | 2,66 % | 3,34 % | 3,02 % | 3.32 % | 3.29 % |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 36. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud

| Nota | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No | 20,00 % | 6,85% | 8,99% | 14,29 % | 14,29% | 11,11 % | 17,14 % | 4,55% | 15.38% | 2.94 % |
| Sí | 80.00 % | 93,15 % | 91,01 % | 85,71 % | 85,71% | 88,89 % | 82,86 % | 95,45 % | 84.62% | 97.06 % |

Fuente: Encuestas de satisfacción

### 3.2. Nivel de servicio en los canales de atención

Luego de observar los comportamientos de los diferentes canales, para el nivel de servicio del año 2025, se tiene como meta el 96% acumulado anual consolidado; realizado el análisis de promedio aritmético, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 37. Nivel de servicio acumulado anual histórico

| Mes/año | Total atenciones | Atenciones efectivas | Nivel de servicio |
|---|---|---|---|
| Oct-24 | 183.473 | 181.080 | 99% |
| Nov-24 | 75.898 | 74.185 | 98% |
| Dic-24 | 117.664 | 115.681 | 98% |
| Ene-25 | 129.388 | 113.764 | 88% |
| Feb-25 | 107.473 | 101.618 | 95% |
| Mar-25 | 82.711 | 81.011 | 98% |
| Abr-25 | 60.116 | 57.534 | 96% |
| May-25 | 58.337 | 56.264 | 96% |
| Jun-25 | 53.756 | 51.862 | 96% |
| Jul-25 | 65.388 | 62.104 | 95% |
| Ago-25 | 52.458 | 50.844 | 97% |
| Sep-25 | 66.313 | 63.786 | 96% |
| Oct-25 | 68.887 | 65.998 | 96% |
| Total | 1.121.862 | 1.075.731 | 96% |

Fuente: Datos canales OSC

En los diferentes canales, el nivel de servicio se comportó de la siguiente manera durante octubre de 2025:

Tabla 38. Nivel de servicio detallado mensual octubre

| Canal | Realizadas | Atendidas | Nivel de servicio |
|---|---|---|---|
| Radicación virtual | 15.066 | 15.066 | 100% |
| DLES | 8.012 | 7.133 | 89% |
| Centro de Contacto | 13.627 | 13.360 | 98% |
| Chat institucional | 7.148 | 7.148 | 100% |
| OSC | 9.317 | 8.996 | 97% |
| Email OSC | 10.968 | 10.968 | 100% |
| Redes Sociales | 2.844 | 1.422 | 50% |
| Humano en línea | 1.905 | 1.905 | 100% |
| Total general | 68.887 | 65.998 | 96% |

Fuente: Canales OSC

Tabla 39. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico octubre

| Canal | Realizadas | Atendidas | Nivel de servicio |
|---|---|---|---|
| Presencial | 17.329 | 16.129 | 93% |
| Virtual | 37.931 | 36.509 | 96% |
| Telefónico | 13.627 | 13.360 | 98% |
| Total general | 68.887 | 65.998 | 96% |

Fuente: Canales OSC

### 3.3. Nivel de cumplimiento al plan de trabajo establecido para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía cuenta con un plan de trabajo definido para la vigencia de 2025 con las actividades a desarrollar para mantener y mejorar su sistema de gestión de calidad, lo cual permite cumplir con su política de calidad y mantener su certificación.

De acuerdo con el plan de trabajo establecido, con las actividades programadas para desarrollar entre enero y diciembre se calcula en el 100% de cumplimiento para 2025. A continuación, se muestra el resultado obtenido, el cual también sirve de fuente de información para el registro y análisis del indicador de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad reportado a la Oficina Asesora de Planeación:

Tabla 40. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2025

| Actividad | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Acumulado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Actividades plan de trabajo SGC | 12 | 13 | 9 | 9 | 14 | 13 | 11 | 12 | 13 | 12 | 93 |
| Meta establecida: Mantenimiento de 1 política | | | | | | | | | | | 1 |
| Cumplimiento programado al plan de trabajo | 8,76% | 9,49% | 6,57% | 6,57% | 10,22% | 9,49% | 8,03% | 8,76% | 9,49% | 8,76% | 67,88% |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Aporte mensual a la meta establecida | 0,0876 | 0.0949 | 0,0657 | 0,0657 | 0,10022 | 0,0949 | 0,0803 | 0,0876 | 0.0949 | 0,0876 | 0,6788 |
| Actividades realizadas del plan de trabajo SGC | 12 | 13 | 9 | 9 | 14 | 13 | 11 | 12 | 13 | 12 | 93 |
| Avance - Proyecto 7701 | 0,0876 | 0,0949 | 0,0657 | 0,0657 | 0,41061 | 0,0949 | 0,0803 | 0,0876 | 0,0949 | 0,0876 | 0,6788 |

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Las actividades desarrolladas en octubre de 2025, de acuerdo con el plan de trabajo establecido fueron:

- Implementar el manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía (medición INCIDE).
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generar las alertas, de ser el caso.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión del Sistema de Gestión de Calidad y reportar las acciones correctivas frente a desviaciones encontradas.
- Acompañar los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora, de ser el caso.
- Consolidar e implementar los acuerdos de nivel de servicios requeridos.
- Generar los respectivos reportes de avance e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las instancias necesarias, en los comités técnicos de MIPG.
- Gestionar con el equipo de formación, las temáticas a socializar para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Apoyar la estrategia de socialización y promoción de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Socializar los avances de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Revisión de la integralidad del Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de seguimiento a la operación, con el fin de realizar integración estratégica y acciones de mejora de ser necesario.
- Realizar el seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Coordinar monitoreos a la operación.
- Registro y seguimiento de las no conformidades identificados por el proceso, entes externos o auditorías.
- Auditoría externa de renovación de certificado inicialmente programada para agosto, pero reprogramada por temas contractuales sin causar afectación al certificado.

### 3.4. Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento de salida establecido

La administración de la correspondencia es una de las funciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano; para su cumplimiento, contrató con Servicios Postales Nacionales - 4-72, el servicio de entrega de correspondencia física y electrónico, enviado a través de los buzones

sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co y notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Durante octubre de 2025 se generaron en las dependencias de nivel central y local, 35.695 radicados de salida, de los cuales 28.138 fueron gestionados por la Oficina de Servicio al Ciudadano; a través de su equipo de correspondencia o del correo notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co.

A partir de junio de 2025, el indicador "Cumplimiento del Procedimiento de Gestión de Correspondencia de Salida", se obtiene de dividir el total de radicados de salida entregados al grupo de correspondencia y las gestiones realizadas a través de la herramienta "Respuesta Electrónica" entre los radicados de salida generados desde nivel central y local, dado el alcance del mismo procedimiento.

Tabla 41. Resultado acumulado indicador

| Salidas | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Total salidas gestionadas por la OSC | 8953 | 13910 | 12694 | 3384 | 11756 | 24282 | 28842 | 22353 | 27941 | 28138 |
| Total salidas generadas en Nivel Central y Local | 14573 | 23369 | 19371 | 5078 | 17469 | 28481 | 34984 | 28160 | 33981 | 35695 |
| Resultado Indicador | 61,44% | 59,52% | 65,53% | 66,64% | 67,30% | 85,26% | 82,44% | 79.37% | 80,90% | 78.80% |

Fuente: Reporte de Correspondencia Oficina de Servicio al Ciudadano

### 3.5. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

A continuación, se muestra el consolidado de indicadores de gestión que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, entre los que se encuentran aquellos que dan respuesta a los objetivos de calidad y los utilizados para reportes realizados por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Los indicadores de errores críticos y no críticos no presentan medición por parametrización y prueba piloto de herramienta de monitoreo del proveedor del centro de contacto.

Tabla 42. Indicadores de gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía

| Nombre | Tolerancia inferior | Meta | Tolerancia superior | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nivel de servicio | 92,0% | 97,0 % | 100,0% | 87,9 % | 94,6 % | 97,9 % | 95,7 % | 96,4 % | 96,5 % | 95,0 % | 96,9 % | 96,3 % | 96,2 % |
| Nivel de satisfacción de la ciudadanía | 80,0% | 91,8 % | 100,0% | 78,5 % | 79,3 % | 85,4 % | 88,2 % | 89,9 % | 75,9 % | 79,9 % | 65,6 % | 59,0 % | 54,5 % |

| Nombre | Tolerancia inferior | Meta | Tolerancia superior | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| en la prestación de servicios integrales | | | | | | | | | | | | | |
| Valoración de la calidad en las respuestas | 70,0% | 100,0% | 100,0% | 88,2% | 86,4% | 85,6% | 79,8% | 85,2% | 85,8% | 69,1% | 72,1% | 92,6% | 81,4% |
| Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados | 85,0% | 100,0% | 100,0% | 94,1% | 91,7% | 94,2% | 94,8% | 93,1% | 92,4% | 93,4% | 93,9% | 94,7% | 94% |
| Sistema de gestión de calidad /Implementación | 90,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100% |
| Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC) | 82,0% | 88,0% | 100,0% | 94,5% | 96,9% | 97,2% | 97,4% | 97,1% | 96,7% | 97,4% | 96,8% | NA | NA |
| Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC) | 90,0% | 95,0% | 100,0% | 76,6% | 85,9% | 77,8% | 78,8% | 84,2% | 89,8% | 89,9% | 90,5% | NA | NA |
| Cumplimiento de las acciones definidas | 90,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Trámites | 90,0% | 100,0% | 100,0% | | 100,0% | | | 100,0% | | | 100,0% | | |
| Estrategia de comunicación implementada | 90,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100% |
| Cualificación | 95,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 95,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 68,0% | 100% |
| Percepción de la calidad en la respuesta | 40,0% | 45,0% | 100,0% | 48,6% | 35,5% | 40,7% | 37,4% | 60,3% | 52,1% | 44,8% | 53,5% | 40,9% | 52,4% |

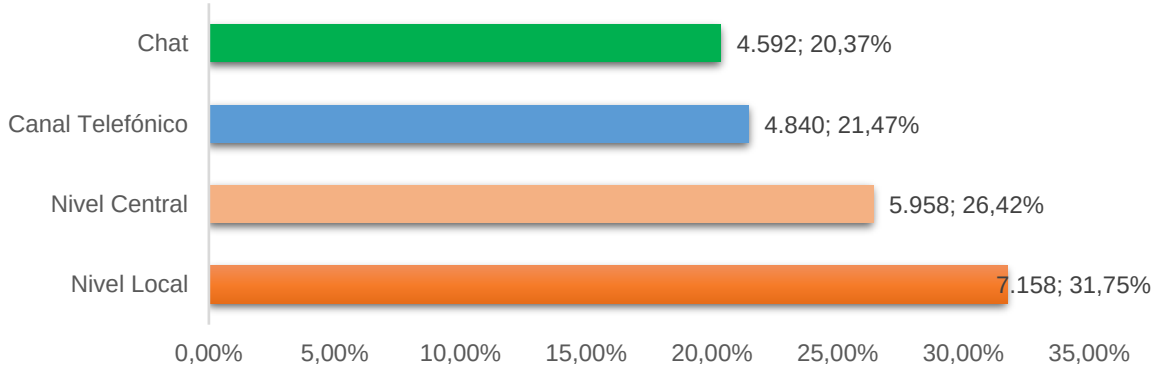
| Nombre | Tolerancia inferior | Meta | Tolerancia superior | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento direccionamientos | 97,0% | 99,0 % | 100,0% | 97,3 % | 97,3 % | 97,5 % | 97,5 % | 97,3 % | 97,9 % | 97,9 % | 96,4 % | 97,4 % | 98,18 % |
| Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento establecido | 60,0% | 80,0 % | 100,0% | 61,4 % | 59,5 % | 65,5 % | 66,6 % | 67,3 % | 85,3 % | 82,4 % | 79,3 % | 80.9 % | 78.8 % |

Fuente: Ficha técnica de indicadores

## 4. Caracterización de usuarios

### 4.1. Datos de caracterización

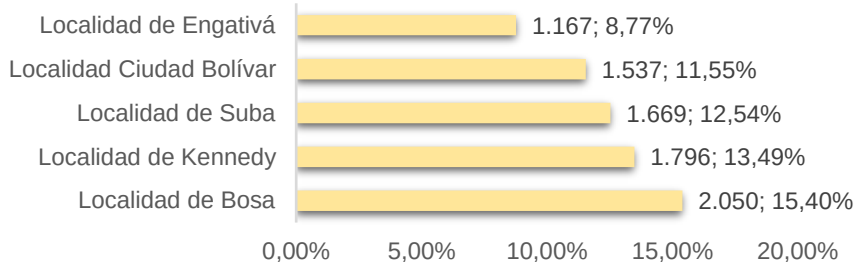
Gráfica 10. Categorización distribución por canales




Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para octubre de 2025, se realizaron 22.548 capturas de datos, distribuidas en los diferentes canales de la siguiente manera: el 58,17% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con una participación 21,47%, y canal chat con una participación del 20,37% de las atenciones.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica

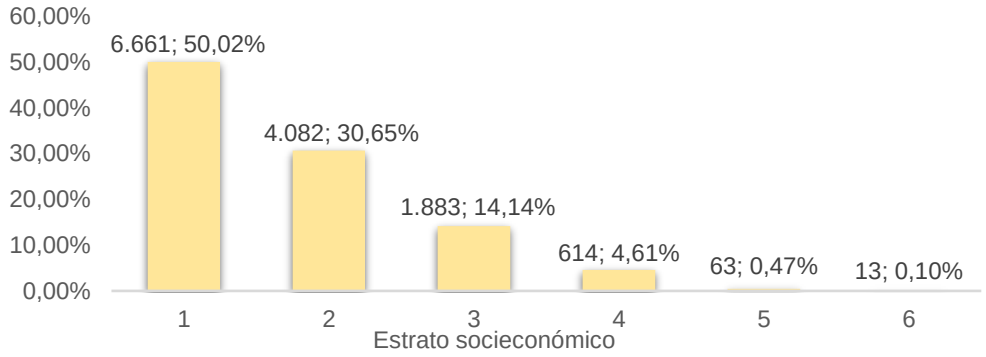



Fuente: Formulario de caracterización
*Primeras 5 localidades en orden de participación

Demográficamente, la distribución se encuentra concentrada en las localidades representadas en la gráfica; se identifica que la mayor participación se encuentra en las localidades Bosa, Kennedy y Suba y con un 41,43%; las localidades Ciudad Bolívar y Engativá con un 20,31% frente a los 13.311 del total de atenciones; estas cinco localidades representan el 61,75% de la información capturada y el 36,6% corresponde a las demás localidades.

En octubre interactuaron 221 personas con ubicación actual de residencia en otras ciudades y municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 1,66%.

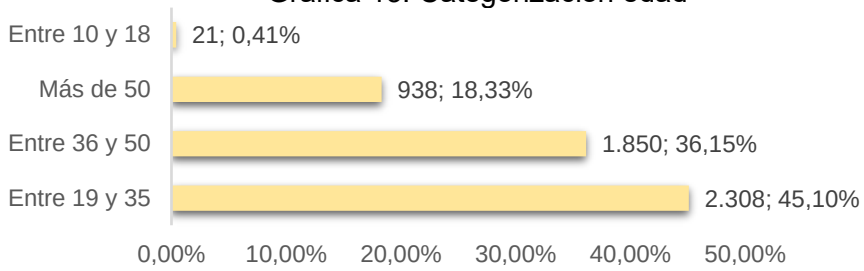
Gráfica 12. Categorización estratificación




Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 50,02% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 30,65% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 19,32%.

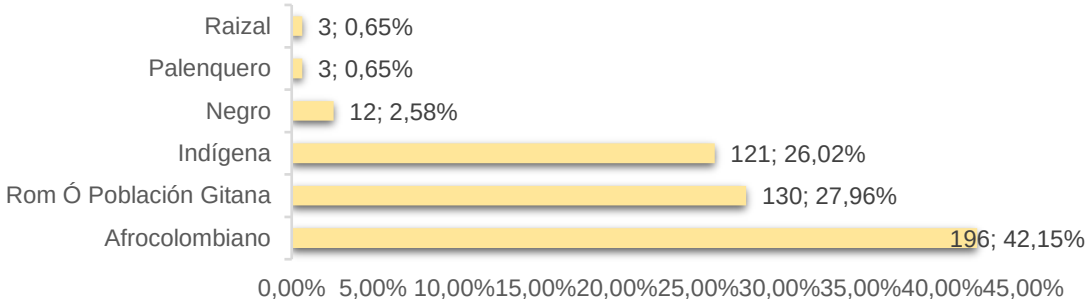
Gráfica 13. Categorización edad




Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia que el 45,10% de la población atendida durante el período se encuentra en edad entre 19 y 35 años, entre 36 y 50 años 36,15%, la población más de 50 años 18,33% y las edades entre 10 y 18 años con una participación del 0,41%.

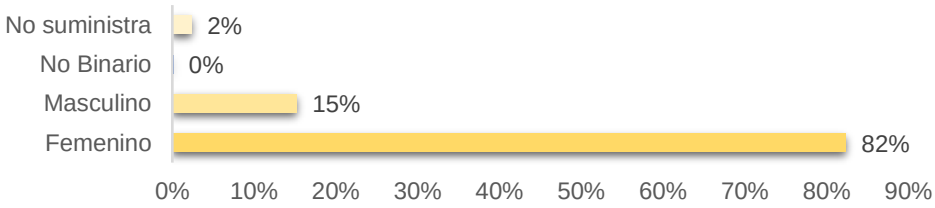
Gráfica 14. Categorización grupo étnico




Fuente: Formulario de caracterización

Las 465 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en octubre representan el 2,06 del total de 22.548 tomadas como muestra. En esta categorización la comunidad afrocolombiana tiene una representación del 42,15%, seguida de la población rom o población gitana con una participación del 27,96%; los demás grupos étnicos suman una participación del 28,89% como se muestra en la gráfica.

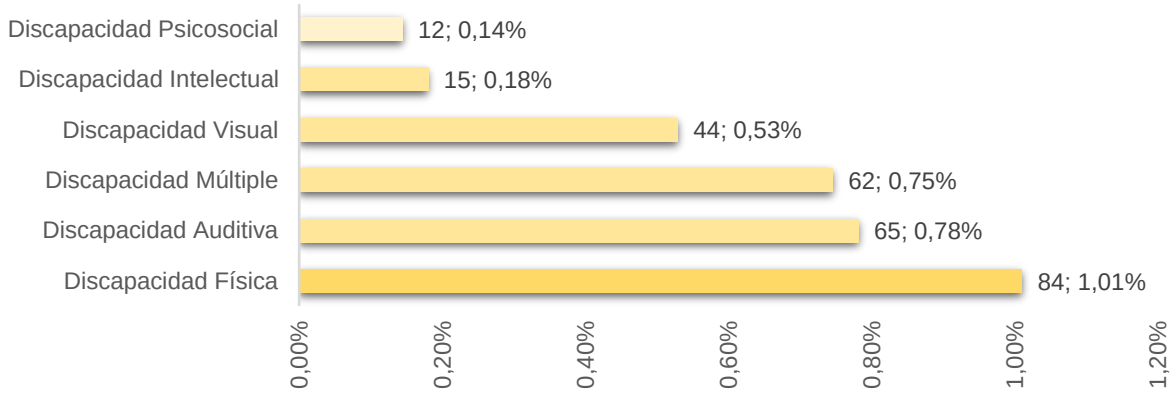
Gráfica 15. Categorización género




Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante octubre en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 82% de la ciudadanía que solicita atención corresponde al género femenino, el 15% al género masculino, las personas identificadas como no binarias corresponden al 0,% y 339 personas no suministraron información de género.

Gráfica 16. Categorización discapacidades




Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 282 usuarios de 22.548 que respondieron a la caracterización tienen algún tipo de discapacidad y representan el 1,25% de la población total atendida; la discapacidad física corresponde al 1,01%, seguida de la discapacidad auditiva con un 0,78% de participación; la discapacidad múltiple representa el 0,75%. La visual tiene una participación 0,53% y la intelectual y psicosocial tienen una participación del 0,14%.

## 4.2. Gestión atención accesible

### 4.2.1 Atención presencial

En octubre de 2025, de manera presencial se atendieron 6 personas con discapacidades, así:

Tabla 43. Atención accesible discapacidades octubre

| Tipo discapacidad | Cantidad | % participación |
|---|---|---|
| Discapacidad auditiva | 5 | 83% |
| Discapacidad visual | 1 | 17% |
| Total general | 6 | 100% |

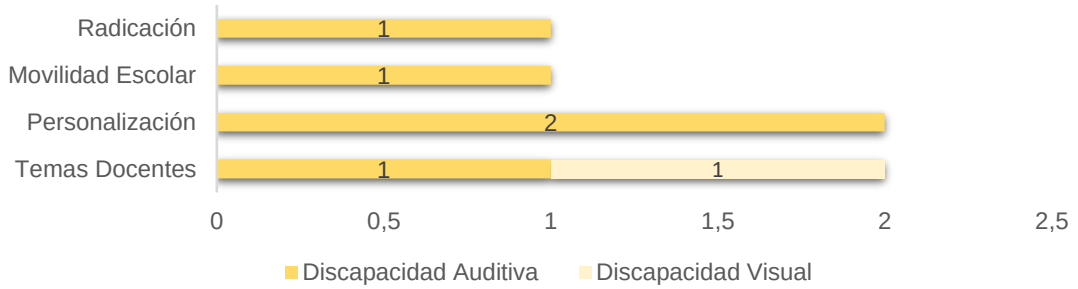
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 44. Atención accesible discapacidades octubre

| Temática | Discapacidad auditiva | Discapacidad visual | Total | % participación |
|---|---|---|---|---|
| Movilidad Escolar | 1 | | 1 | 16,7% |
| Radicación | 1 | | 1 | 16,7% |
| Temas docentes | 1 | 1 | 2 | 33,3% |
| Personalizada | 2 | | 2 | 33,3% |
| Total general | 5 | 1 | 6 | 100% |

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 17. Temáticas presenciales octubre




Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

## 5. Conclusiones y recomendaciones

1. En octubre de 2025 se realizó la auditoría de renovación del certificado del Sistema de Gestión de Calidad por parte del proveedor del servicio “Global Certificación” en el que se encontraron dos (2) oportunidades de mejora relacionados con los informes de auditoría interna y certificaciones de equipos utilizados en gestión documental para preservación de correspondencia física de propiedad de los usuarios. Se gestionarán con las dependencias involucradas a partir de la recepción del informe de auditoría correspondiente.
2. Se recibe informe de PQRSDF de primer semestre de 2025 por parte de la Oficina de Control Interno en el que reportan una observación relacionada con la radicación tardía a las dependencias. Se realiza respectivo reporte en el Sistema de Gestión de Calidad.
3. En noviembre inicia la puesta en marcha de la herramienta de monitoreos utilizada para el cálculo de acuerdos de nivel de servicio e indicadores asociados a objetivo de calidad.

| Compiló | Colaboró | Aprobó |
|---|---|---|
| Yenny Paola Triana Cortés<br>Profesional Universitario<br>Oficina de Servicio al Ciudadano | Jean Karlo Ruíz Maldonado<br>Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano | Carmen Julia Guerrero Gamba<br>Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano<br>Defensora de la Ciudadanía |
| Colaboró | Colaboró | Colaboró |
| Jairo Alexis Suárez Parada<br>Profesional Universitario<br>Oficina de Servicio al Ciudadano | Fabio Arístides Mestizo Castillo<br>Técnico Operativo Oficina de Servicio al Ciudadano | Sandra Gertrudis Herrera Sabogal<br>Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano |
| Colaboró | Colaboró | |
| Oscar Andrés Olano Agudo<br>Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano | Angely Dayana Chaparro Gutiérrez<br>Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano | |